

REGULAMIN REKLAMACYJNY SAB FINANCE A.S.

Niniejszy regulamin reklamacyjny SAB Finance a. s., z siedzibą pod adresem Senovážné náměstí 1375/19, 110 00 Praga 1 (zwana dalej „SABF”) określa procedury składania reklamacji lub skarg (zwane dalej „reklamacja”) przez klientów lub potencjalnych klientów SABF (zwanych dalej „Klient”), wymagania merytoryczne reklamacji oraz procedury ich rozpatrywania.

PRZYJMOWANIE REKLAMACJI I ICH FORMALNOŚCI

Reklamację należy złożyć niezwłocznie po wykryciu przez Klienta podstaw do reklamacji.

Klient może złożyć reklamację:

- osobiście – ustnie lub pisemnie w biurze SABF pod adresem Květková 4352, 760 01 Zlín lub w siedzibie SABF, Senovážné náměstí 1375/19, 110 00 Praga 1, w każdy dzień roboczy w godzinach pracy od godz. 8:00 do 16:30,
- pocztą na wyżej wymieniony adres biura lub siedziby SABF
- telefonicznie za pośrednictwem nagrywanej rozmowy telefonicznej w wyżej wymienionych godzinach pracy (w przypadku reklamacji z zakresu rozliczeń handlowych pod numerem 267 220 229, w pozostałych przypadkach pod numerem 267 220 210), lub
- reklamację można składać e-mailem pod adresem reklamace@sab.cz, również poza wyżej wymienionymi godzinami pracy,
- przez skrzynkę danych SABF (identyfikator skrzynki danych: whes26i), również poza wyżej wymienionymi godzinami pracy.

Pracownik SABF przyjmujący reklamację ustną sporządzi pisemny protokół, z którym Klient zapozna się i potwierdzi swoim podpisem. Przyjęcie reklamacji złożonej telefonicznie, listownie lub e-mailowo SABF potwierdzi pisemnie Klientowi, wraz z informacją o procedurze i terminach jej rozpatrzenia.

Zgłoszona reklamacja musi zawierać następujące dane o Kliencie oraz przedmiocie reklamacji:

- imię, nazwisko i datę urodzenia w przypadku osoby fizycznej, a w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą także numer identyfikacyjny REGON, lub firma handlowa,
- nazwa/firma handlowa, numer identyfikacyjny REGON i siedziba osoby prawnej,
- adres kontaktowy lub nr telefonu, lub adres e-mail w celu uzyskania odpowiedzi na bardziej szczegółowe pytania ze strony SABF,
- dokładny opis reklamowanego przypadku wraz z wszelkimi dostępnymi dokumentami i innymi istotnymi informacjami (np. zlecenie płatnicze, wyciąg z rachunku itp.),
- datę złożenia reklamacji lub skargi.

Jeżeli reklamacja nie spełnia wyżej wymienionych wymagań, pracownik SABF może zażądać odpowiednich informacji lub dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji; w takim wypadku nie obowiązują podane poniżej terminy rozpatrzenia reklamacji.

ROZPATRZENIE REKLAMACJI

Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 15 dni roboczych od dnia doręczenia reklamacji do SABF. Jeżeli przeszkoda niezależna od SABF uniemożliwi rozpatrzenie reklamacji w ciągu 15 dni roboczych, SABF poinformuje Klienta o przeszkodach uniemożliwiających terminowe rozpatrzenie reklamacji. Reklamacja z opóźnieniem musi być rozpatrzona nie później niż 35 dni roboczych od dnia jej otrzymania. Do powyższych terminów nie wlicza się terminu naprawy lub uzupełnienia reklamacji przez Klienta.

Klient ma prawo złożyć reklamację z tytułu nieautoryzowanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji płatniczej nie później niż 13 miesięcy od dnia pobrania środków z rachunku płatniczego.

O sposobie rozpatrzenia reklamacji Klient jest informowany pisemnie, telefonicznie lub osobiście. W przypadku poinformowania Klienta o sposobie rozpatrzenia reklamacji telefonicznie lub osobiście, rozstrzygnięcie reklamacji jest następnie potwierdzane Klientowi również pisemnie. Zawiadomienie zawiera opinię o zasadności lub bezzasadności reklamacji, w tym uzasadnienie i konkretny sposób rozstrzygnięcia reklamacji.

MOŻLIWOŚĆ ODWOŁANIA

Jeżeli Klient nie jest usatysfakcjonowany z wyniku rozpatrzenia reklamacji, może złożyć pisemne odwołanie w siedzibie SABF pod adresem SAB Finance a.s., Senovážné náměstí 1375/19, 110 00 Praga 1 lub w biurze SABF pod adresem Květková 4352, 760 01 Zlín. Klient może również wysłać swoje odwołanie pocztą elektroniczną na adres reklamace@sab.cz.

Odwołanie należy złożyć w ciągu 60 dni od doręczenia zawiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji. Powyższe terminy rozpatrywania reklamacji dotyczą analogicznie rozpatrywania odwołań.

INNE MOŻLIWOŚCI KLIENTA

Zgodnie z ustawą nr 229/2002 Dz.U. o Arbitrze Finansowym, w jej aktualnym i skutecznym brzmieniu, Klient może również zwrócić się do Biura Arbitra Finansowego, które między innymi jest odpowiedzialne za rozstrzyganie sporów między dostawcami usług płatniczych i użytkownikami usług płatniczych w zakresie świadczenia usług płatniczych, pod adresem Legerova 1581/69, 110 00 Praga 1, strona internetowa www.finarbitr.cz, e-mail: arbitr@finarbitr.cz.

Klient w sprawach dotyczących prawa do równego traktowania i ochrony przed dyskryminacją może się również zwrócić do Kancelarii Rzecznika Praw Obywatelskich, strony internetowej: www.ochrance.cz, e-mail: podatelna@ochrance.cz.

Ponadto Klient może zwrócić się w związku z reklamacją do Czeskiego Banku Narodowego (www.cnb.cz), który nadzoruje instytucje płatnicze, a także ewentualnie do właściwego sądu.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Niniejszy Regulamin Reklamacji jest opublikowany na stronie internetowej SABF (www.sab.cz) oraz jest dostępny w siedzibie i biurze SABF.

Niniejszy Regulamin Reklamacji wchodzi w życie z dniem 1. 3. 2023 roku.

REKLAMAČNÍ ŘÁD SAB FINANCE A.S.

Tento reklamační řád SAB Finance a. s., se sídlem Senovážné náměstí 1375/19, 110 00 Praha 1 (dále jen „SABF“) stanoví postupy pro podávání reklamací či stížností (dále jen „reklamace“) klienty či potenciálními klienty SABF (dále jen „Klient“), obsahové náležitosti reklamací a postupy pro jejich vyřizování.

PŘIJÍMÁNÍ REKLAMACÍ A JEJICH NÁLEŽITOSTI

Reklamaci je nutné podat bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro reklamaci.

Klient může reklamaci podat:

- osobně – ústně nebo písemným podáním v provozovně SABF na adrese Kvítková 4352, 760 01 Zlín, případně v sídle SABF, Senovážné náměstí 1375/19, 110 00 Praha 1, a to každý pracovní den v Provozní době od 8:00 do 16:30 hod.,
- poštou na výše uvedenou adresu provozovny či sídla SABF,
- telefonicky prostřednictvím nahrávaných telefonních linek ve výše uvedené Provozní době (v případě reklamace z oblasti vypořádání obchodu na tel. 267 220 229, v ostatních případech na tel. 267 220 210), nebo
- e-mailem na adresu reklamace@sab.cz, a to i mimo výše uvedenou Provozní dobu,
- prostřednictvím datové schránky SABF (identifikátor datové schránky: whes26i), a to i mimo výše uvedenou Provozní dobu.

O ústní reklamaci sepíše přijímající zaměstnanec SABF písemný záznam, se kterým se Klient seznámí a stvrdí jej svým podpisem. Přijetí reklamace podané telefonicky, dopisem či e-mailem potvrdí SABF písemně Klientovi, a to včetně uvedení informací o postupu a lhůtách pro její vyřízení.

Podaná reklamace musí obsahovat následující údaje o Klientovi a předmětu reklamace:

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby podnikatele dále IČO, popř. obchodní firmu,
- název / obchodní firmu, IČO a sídlo u právnické osoby,
- kontaktní adresu, popř. telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy SABF,
- přesný popis reklamovaného případu s doložením veškeré dostupné dokumentace a dalších podstatných údajů (např. platební příkaz, výpis z účtu apod.),
- datum podání reklamace či stížnosti.

Nebude-li reklamace obsahovat výše uvedené náležitosti, může si pracovník SABF dožádat příslušné informace či podklady nutné pro vyřízení reklamace; v takovém případě neběží lhůty pro vyřízení reklamace uvedené níže.

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Lhůta pro vyřízení reklamace je 15 pracovních dnů od doručení reklamace do SABF. Brání-li vyřízení reklamace v době 15 pracovních dnů překážka nezávislá na vůli SABF, sdělí SABF Klientovi v této lhůtě překážky, které brání včasnému vyřízení reklamace. Reklamace s odkladem lhůty musí být vyřízena nejpozději do 35 pracovních dnů ode dne jejího obdržení. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace ze strany Klienta se do výše uvedených lhůt nezapočítává.

Klient je oprávněn uplatnit reklamaci neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce nejpozději do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z platebního účtu.

O způsobu vyřízení reklamace je Klient informován písemně, telefonicky nebo osobně. V případě, kdy je Klient o způsobu vyřízení reklamace vyrozuměn telefonicky či osobně, je následně vyřízení reklamace Klientovi potvrzeno taktéž písemně. Ve vyrozumění je uvedeno stanovisko o oprávněnosti, či neoprávněnosti reklamace včetně uvedení důvodů a konkrétního způsobu vypořádání reklamace.

MOŽNOST ODVOLÁNÍ

Pokud Klient není s vyřízením reklamace spokojen, může podat písemné odvolání v sídle SABF na adrese SAB Finance a.s., Senovážné náměstí 1375/19, 110 00 Praha 1 či na provozovně SABF na adrese Kvítková 4352, 760 01 Zlín. Klient může své odvolání zaslat také e-mailem na adresu reklamace@sab.cz.

Odvolání je třeba podat do 60 dní od doručení vyrozumění o vyřízení reklamace. Pro vyřízení odvolání platí obdobně lhůty pro vyřízení reklamace uvedené výše.

DALŠÍ MOŽNOSTI KLIENTA

V souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném a účinném znění, se Klient může obrátit též na Kancelář finančního arbitra, který je mimo jiné příslušný k rozhodování sporů mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb, na adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, internetové stránky: www.finarbitr.cz, e-mail: arbitr@finarbitr.cz.

Klient se může ve věcech práva na rovné zacházení a ochrany před diskriminací obrátit též na Kancelář veřejného ochránce práv, internetové stránky: www.ochrance.cz, e-mail: podatelna@ochrance.cz.

Dále se Klient může s reklamací obrátit na Českou národní banku (www.cnb.cz), která vykonává dohled nad platebními institucemi, a případně také na příslušný soud.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách SABF (www.sab.cz) a dále je dostupný v sídle a provozovně SABF.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti dne 1. 3. 2023.